მომზადებულია ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) კავკასიის რეგიონალური ოფისის ფინანსური მხარადჭერით (კონტრაქტი 114-A-00-03-00157-00) და ჯონ სნოუს კვლევისა და სწავლების ინსტიტუტის (JSI Research & Training Institute, Inc.) ურთიერთთანამშრომლობით

ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების ხარისხის ინდიკატორები

როგორც პაციენტები აღიქვამენ

1. **მეთოდის არჩევითობა**

მრავალფეროვანი კონტრაცეპტული მეთოდების ხელმისაწვდომობა:

- პაციენტებს საშუალებას აძლევს შეარჩიონ კონტრაცეპტული მეთოდი:
  - რადგან პაციენტის საჭიროებები და ღირებულებები იცვლება მათი რეპროდუქციული ცხოვრების სხვადასხვა სტადიაზე
  - როდესაც ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული რისკი ხელს უშლის გარკვეული მეთოდების გამოყენებას
  - როდესაც მეთოდის გვერდითი მოვლენები აუტანელი ან მიუღებელია პაციენტისათვის
  - როდესაც გარკვეულ პაციენტებს უბრალოდ სურთ მეთოდების შერჩევა:
    - მათი რწმენისა და ჩვევების და/ან მათი პარტნიორის სურვილის გამო
    - უკუჩვენებების გამო

- ალტერნატიული მეთოდების გამოყენების საშუალებას იძლევა, მაშინ, როდესაც ცალკეული მეთოდის გამოყენება (დროებით) შეიძლება არ იყოს ხელმისაწვდომი

პაციენტის მიერ მეთოდის არჩევანი ძირითადად ეყრდნობა ქვემოთ ჩამოთვლილს:

- კონტრაცეპტული მიზნები (არასასურველი ორსულობისაგან თავდაცვის მაღალი ხარისხი)
- პირადი კომპეტენციის გრძნობა (მეთოდის გამოყენებასთან დაკავშირებით)
- კონტრაცეპტივის შეფასება (უსაფრთხოებასთან და ა.შ. დაკავშირებით)
- მეთოდის ხელმისაწვდომობა
- მეთოდის გამოყენების მოხერხებულობა
- რამდენად მისაღებია მეთოდის დანიშვნა ან გამოყენება

❖ *მნიშვნელობა:*

- კონტრაცეფციის მეთოდით ადამიანის კმაყოფილება მას უუმჯობესებს ოჯახის დაგეგმვის გამოყენების უნარს
- მეთოდის შერჩევა ასახავს იმას, რამდენად პასუხისმგებელია სამედიცინო დაწესებულება, რომ დააკმაყოფილოს პაციენტის მოთხოვნილებები

პაციენტთან საუბარში ხაზი გაუსვით, რომ მეთოდის არჩევა ნიშნავს იმას, რომ მის მიერ ნებაყოფლობით შერჩეული მეთოდი ეფუძნება შერჩეული მეთოდისა და მისთვის საინტერესო სხვა ხელმისაწვდომი მეთოდების შესახებ ადექვატურ ინფორმაციას.

2. **ოჯახის დაგეგმვის მსურველი პაციენტებისათვის მიწოდებული ინფორმაცია:**

მოიცავს ინფორმაციას ქვემოთ ჩამოთვლილის შესახებ:

- მეთოდის არჩევანი (პაციენტისათვის ხელმისაწვდომი ყველა მეთოდის შესაძლო უპირატესობებისა და ნაკლოვანებების, გვერდითი მოვლენებისა და ა.შ. ჩათვლით)
- შერჩეული მეთოდის გამოსაყენებელად მიწოდებული ინსტრუქციები რამდენად გასაგებია პაციენტისათვის.
- ექიმის განუწყვეტელი როლისა და შესაძლებლობის თაობაზე, რათა პაციენტს დაეხმაროს პროფესიონალური/ტექნიკური რჩევით, მარაგის შევსებით, სხვა ინსტანციაში გადაგზავნით და ა.შ.

❖ *მნიშვნელობა:*

- იზრდება პაციენტის რწმენა კლინიკისადმი, რომელიც მისთვის უფრო მოსახერხებელი ხდება. პირველი კონტაქტისას ურთიერთგაგება და კონკრეტული შინაარსი მნიშვნელოვანია კლინიკისადმი რწმენის გაჩენისა და მისი მომსახურებით პაციენტის კმაყოფილებისათვის.

- პაციენტისათვის კონტრაცეპტული მეთოდების გაცნობა და ამ მომსახურების მიმწოდებელი სამედიცინო პირისადმი ნდობა ყველაზე მნიშვნელოვანია ეფექტურ კონტრაცეპტულ ქცევასთან მიმართებაში და ხელს უწყობს კონტრაცეპტული მეთოდის არასწორ გამოყენებასთან დაკავშირებული გაუგებრობებისა და არასწორი გამოყენების პრობლემების, შიშისა და ჭორების თავიდან აცილებას.

3. პერსონალის **ტექნიკური კომპეტენტურობა:**

კომპეტენტურობა მოეთხოვებათ:

- მომსახურების გაწევის ყველა ასპექტში
- პაციენტებისათვის ინფორმაციის გადაცემისას
- პაციენტის საჭიროებებისადმი პასუხისმგებლობაში, ანონიმურობის დაცვის საჭიროების ჩათვლით.

❖ *მნიშვნელობა:*

- ხელს უწყობს შერჩეული კონტრაცეპტული მეთოდების წარმატებულ გამოყენებას
- უფრო ნაკლებადაა საჭირო მომდევნო ვიზიტები, თუ:
  - კონტრაცეპტივები კლინიკური სახელმძღვანელო პრინციპების მიხედვითა და პირადი არჩევანითაა დანიშნული
  - სათანადო განმარტებაა მიცემული

4. **პერსონალის ურთიერთდამოკიდებულება** (თავად პერსონალში და პერსონალსა და პაციენტებს შორის)

პერსონალს შორის ურთიერთდამოკიდებულება მოიცავს:

- გაგებას
- პატივისცემას (ანონიმურობის დაცვისა და მორიდებულობის ჩათვლით)
- პატიოსნებას
- ორმხრივ კომუნიკაციას
- პაციენტებისათვის მოქნილ მითითებებს
- მზრუნველ დამოკიდებულებას
- პაციენტის პრობლემებისა და საჭიროებების დადგენას
- პაციენტის მდგომარეობისათვის შესაფერისი ინფორმაციის მიწოდებას, რაც დაეხმარება პაციენტს მომსახურების მიღებაში და მის მიერ შერჩეული მეთოდის უკეთ გამოყენებასა და შიშის გაფანტვაში
- პერსონალის თანამშრომლობა და შეთანხმებული მოქმედება
- კლინიკის პერსონალის მიერ პაციენტების თბილად მიღება
- პაციენტებისადმი ინდივიდუალურად ყურადღების მიქცევა

❖ *მნიშვნელობა:*

- აძლიერებს პერსონალისადმი და მის მიერ შერჩეული კონტრაცეპტული მეთოდისადმი პაციენტის რწმენას
- აძლიერებს პაციენტის კლინიკური მომსახურებით კმაყოფილებას და განმეორებით ვიზიტზე მოსვლის შესაძლებლობას
- აუმჯობესებს კლინიკის ატმოსფეროს
- აუმჯობესებს შესრულებული საქმით კმაყოფილებას

5. **თვალყურის დევნება და მომდევნო ვიზიტები**

მომდევნო ვიზიტების ძირითადი მიზანია კონტრაცეპტივებსა და/ან სხვა ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პრობლემების მოგვარება. განმეორებითი ვიზიტები ხელს უწყობს პაციენტს და აგრეთვე ეხმარება მას, დარწმუნდეს იმაში, თუ რამდენად მისაღებია მის მიერვე შერჩეული მეთოდის გამოყენება და უყალიბებს პაციენტს კლინიკისადმი ნდობასა და რწმენას.

❖ *მნიშვნელობა:*

- კლინიკის ძალისხმევა, რომ დაარწმუნოს პაციენტი მოვიდეს განმეორებით ვიზიტზე, განსაზღვრავს იმას, თუ რამდენად ზრუნავს ის პაციენტზე დიდი ხნის განმავლობაში.
- მომავალი ვიზიტების წინასწარ განსაზღვრა ხელს უწყობს პაციენტების შეცვლილი მოთხოვნილებების ამოცნობასა და დაკმაყოფილებას

6. **სათანადო და მისაღები მომსახურეობა**
   - სათანადო მომსახურების მრავალფეროვნება (პაციენტების მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება დედათა და ბავშვთა ჯანმრთელობის თვალსაზრისით)
   - მისაღები მომსახურება (ასაკთან, პარიტეტულობასთან, შემოწმებასთან და მეთოდების გამოყენების დაწყების დროსთან დაკავშირებით მოქნილობა)

     ❖ *მნიშვნელობა:*
     - კარგად აკმაყოფილებს პაციენტის დედათა და ბავშვთა საჭიროებებს

პაციენტების უფლებები ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მიღებასთან დაკავშირებით

1. <u>ინფორმაციის მიღების უფლება</u>

საზოგადოებას აქვს უფლება მიიღოს ინფორმაცია ოჯახის დაგეგმვის მეთოდების სარგებლიანობაზე საკუთარი თავისა და თავიანთი ოჯახებისათვის. მათ აგრეთვე აქვთ უფლება იცოდნენ სად და როგორ მიიღონ დამატებითი ინფორმაცია მომსახურების შესახებ, რაც დაეხმარება მათ დაგეგმონ, რამდენი შვილი ჰყავდეთ. ამგვარად, ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მიმწოდებელი პირები უნდა დარწმუნდნენ, რომ ასეთი ინფრომაცია ხელმისაწვდომია სულ მცირე მათ კლინიკაში.

2. <u>უფლება მომსახურების ხელმისაწვდომობაზე</u>

რეპროდუქციულ ასაკში მყოფ ნებისმიერ ქალს აქვს უფლება ისარგებლოს ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურებით მიუხედავად მისი სოციალური და/ან ეკონომიკური მდგომარეობისა, რელიგიისა, პოლიტიკური მრწამსისა, ეთნიკურობისა, სამოქალაქო სტატუსისა, საცხოვრებელი ადგილისა ან ყველა სხვა დამახასიათებელი თვისებისა, რაც მას რომელიმე განსაზღვრულ ჯგუფს მიაკუთვნებს.

3. <u>არჩევანის გაკეთების უფლება</u>

ცალკეულ პირებსა და წყვილებს აქვთ უფლება თავისუფლად გადაწყვიტონ ოჯახის დაგეგმვის გამოყენება ან არ გამოყენება. ისინი, რომლებიც გადაწყვეტენ თანამედროვე ოჯახის დაგეგმვის მეთოდის გამოყენებას, აქვთ უფლება აირჩიონ თავიანთი კონტრაცეპტული მეთოდი, თუ რაიმე უკუჩვენება არ არსებობს მისი გამოყენების შემთხვევაში. სამედიცინო პირები, რომლებიც ოჯახის დაგეგემვის მომსახურებას ეწევიან, უნდა დაეხმარონ პაციენტებს ინფორმირებული არჩევანის

გაკეთებაში მათთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიცემითა და კონტრაცეპტული მეთოდების სათანადო ჩამონათვალის Dშეთავაზებით.

4. <u>უსაფრთხოების უფლება</u>

ოჯახის დაგეგმვის მსურველ პაციენტებს აქვთ უფლება, რომ იყვნენ დაცული კონტრაცეპტული მეთოდის გამოყენებასთან დაკავშირებული ყველა შესაძლო გართულებისაგან, რომლებსაც უარყოფითი გავლენა აქვს მათ ფიზიკურ და ფსიქოლოგიურ ჯანმრთელობაზე. პაციენტებს აგრეთვე უფლება აქვთ, დაცული იყვნენ დაინფიცირების რისკისაგან, რაც უკავშირდება არასტერილური ინსტრუმენტების გამოყენებას.

5. <u>ანონიმურობის უფლება</u>

ოჯახის დაგეგმვის მსურველ პაციენტებს აქვთ ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მიმწოდებელ პირებთან განხილული მათი საჭიროებებისა და პრობლემების ანონიმურობის დაცვის უფლება. ყველა სამედიცინო გამოკვლევა უნდა ჩატარდეს ისეთ პირობებში, როდესაც დაცული იქნება პაციენტის ანონიმურობა. პაციენტს აქვს უფლება ინფორმირებული იყოს იმ პირების როლის შესახებ, რომლებიც ესწრებიან ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების მიმწოდებელთან საუბარს და სამედიცინო გამოკვლევებს. პაციენტს აქვს უფლება იყოს ინფორმირებული იმ გამოკვლევების შესახებ, რაც მას ჩაუტარდება, თქვას უარი გამოკვლევაზე ან გამოკვლევა ჩაუტაროს მის მიერვე არჩეულმა პირმა.

6. <u>კონფიდენციალურობის უფლება</u>

პაციენტს აქვს უფლება იცოდეს, რომ მის მიერ გადმოცემული ინფორმაცია ისევე, როგორც მისთვის გაწეული მომსახურების ან ჩატარებული მკურნალობის დეტალები, არავის არ ეცნობება მისი თანხმობის გარეშე.

7. <u>ღირსების დაცვის უფლება</u>

ოჯახის დაგეგმვის მსურველ პაციენტებს აქვთ უფლება, რომ მათ ზრდილობიანად, პატივისცემით, ყურადღებითა და მოკრძალებით ეპყრობოდნენ მიუხედავად მათი განათლების დონისა, სოციალური მდგომარეობისა და ყველა სხვა დამახასიათებელი თვისებებისა, რომლებმაც შეიძლება გამოიწვიოს დისკრიმინაციის განსაზღვრული ფორმები.

8. <u>კომფორტის უფლება</u>

პაციენტებს აქვთ უფლება, მიიღონ ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურება კომფორტულ გარემოში. პაციენტი დიდხანს არ უნდა ალოდინოთ.

9. <u>უწყვეტი მომსახურების მიღების უფლება</u>

პაციენტებს აქვთ უფლება, მიიღონ ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურება და მანამდე მიუწვდებოდეთ ხელი კონტრაცეპტულ მეთოდებზე, სანამ ამის საჭიროება ექნებათ. მომსახურება არ უნდა შეწყდეს, თუ პაციენტი არ მიიღებს ამის გადაწყვეტილებას. სხვა მომსახურებებზე ხელმისაწვდომობა არ უნდა იყოს დამოკიდებული პაციენტის სურვილზე გამოიყენოს ან არ გამოიყენოს მის მიერ არჩეული კონტრაცეპტული მეთოდი. პაციენტს აქვს უფლება შეიცვალოს ოჯახის დაგეგმვასთან დაკავშირებული მომსახურების გამწევი სამედიცინო პირები და მიმართოს სხვა სამედიცინო პირს.

10. <u>აზრის გამოთქმის უფლება</u>

პაციენტებს აქვთ უფლება, გამოთქვან საკუთარი აზრი იმ მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით, რასაც ისინი ღებულობენ, მიუხედავად იმისა, მათი კომენტარები დადებითია თუ უარყოფითი.